

Ouvidoria



CNPq
Conselho Nacional de Desenvolvimento
Científico e Tecnológico
60 ANOS

Relatório Semestral
Janeiro a Junho de 2011



Ministério da
Ciência e Tecnologia



Equipe da Ouvidoria do CNPq

Ouvidor

Tarciso José de Lima

tarciso@cnpq.br

+55 61 3211-9244

Técnicos (Analistas em C&T)

Alessandro Guimarães Pereira

aleper@cnpq.br

+55 61 3211-9818

Enézio Gonçalves de Barros

ebarros@cnpq.br

+55 61 3211-9404

Roberto Toledo Neder

roberton@cnpq.br

+55 61 3211-9239

Paulo Rogério Lopes

progerio@cnpq.br

+55 61 3211-9425

Eduardo Antonio Rodrigues de Carvalho

eduardoc@cnpq.br

+55 61 3211-9357

Secretária

Daniele Dias de Oliveira

danidias@cnpq.br

+55 61 3211-9642

Estagiária

Jorciane Ferreira Pacheco

jpacheco@cnpq.br

+55 61 3211 - 9314

Bolsistas de Iniciação ao Trabalho

Camila Ferreira dos Santos

camilafs@cnpq.br

+55 61 3211 - 4531

Crislany Francisca da Costa

ccosta@cnpq.br

+55 61 3211-4531

A Função de Ouvidor

O Ouvidor é um profissional cada vez mais relevante tanto nas organizações públicas como privadas, atuando como um interlocutor dos clientes junto às instituições. Sua função é intermediar as relações, conflituosas ou não, entre os cidadãos, os quais possuem reclamações, críticas ou mesmo sugestões a fazer à entidade em questão.

Não possui poder de decisão. O poder do Ouvidor é de persuasão e de recomendação, no sentido de reformulação das decisões sempre que houver prejuízo ou constrangimento para o interessado. Para exercer com eficiência a sua função, tem que ter apoio total do dirigente principal da organização, livre trânsito no âmbito institucional e prioridade de resposta.

No Brasil, a função do Ouvidor baseia-se nos princípios constitucionais, estabelecidos no art. 37, que são legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, respaldando-se também na legitimidade, imparcialidade e probidade, seguindo a orientação sistêmica da Ouvidoria Geral da República.

O papel principal da Ouvidoria é abrir um canal de diálogo célere e eficiente com a sociedade, visando favorecer o cumprimento da missão institucional voltada para o desenvolvimento social, cultural, científico e tecnológico do país.

Visão da Ouvidoria do CNPq

Consolidar-se como instrumento de cidadania de referência, visando o fortalecimento institucional do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq.

Clientes da Ouvidoria

A Ouvidoria do CNPq direciona seu atendimento a dois tipos de clientes: interno e externo. Clientes internos são todos os servidores e colaboradores do CNPq. Clientes externos são todos aqueles que demandam ou possam vir a demandar produtos ou serviços oferecidos pelo CNPq e seus parceiros.

Funcionamento da Ouvidoria do CNPq

A Ouvidoria do CNPq coloca à disposição dos usuários vários meios para o encaminhamento de manifestações, que são:

1. formulário e formulário eletrônico, pela *home-page* (<http://www.cnpq.br/ouvidoria/formulario.htm>)
2. E-mail – ouvidoria@cnpq.br
3. Telefone: (61) 3211 9244 / 9642 / 4531
4. Carta: SHIS Quadra 01 – Conjunto B – Bloco B – Lago Sul – CEP 71605-170 Brasília-DF
5. FAX: (61) 3211 9102
6. Pessoalmente.

Os meios eletrônicos são divididos em *e-mails* para ouvidoria@cnpq.br e também por meio do sistema 'Fale com a Ouvidoria', que se encontra na *home-page* do CNPq (<http://www.cnpq.br/ouvidoria/formulario.htm>).

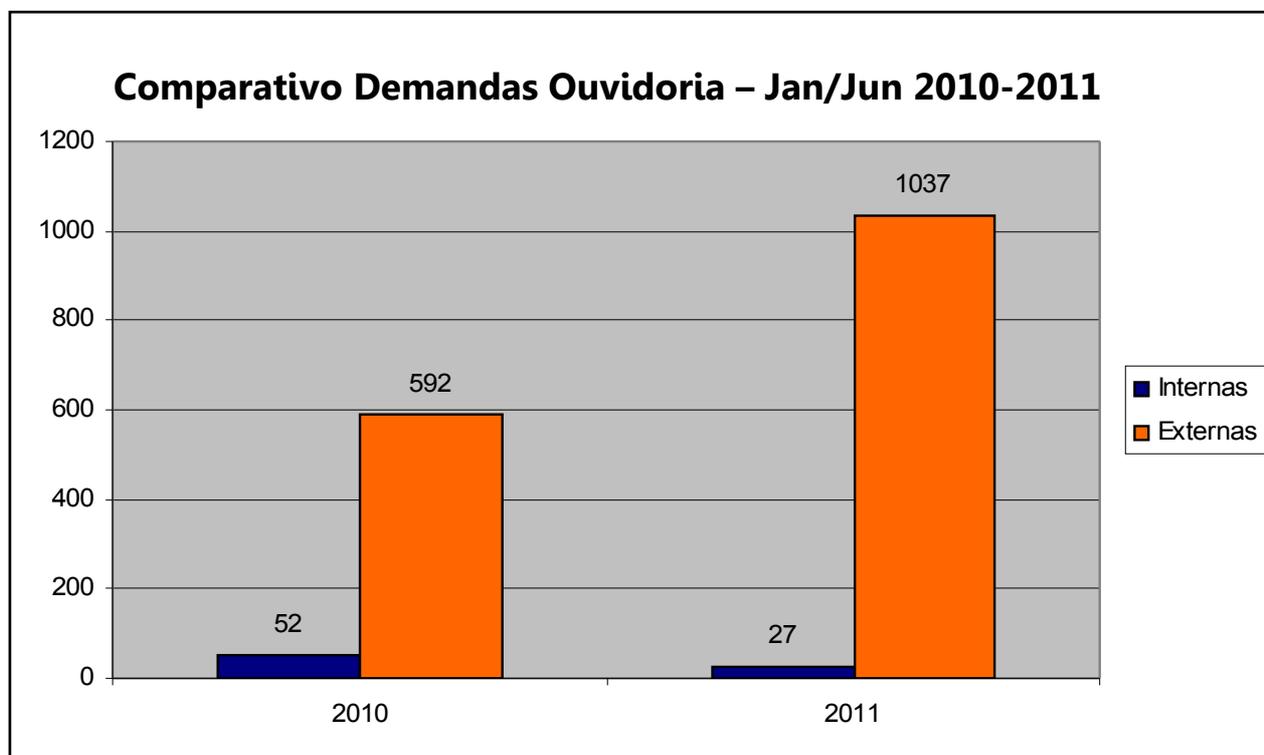
As ligações telefônicas recebidas são tratadas e encaminhadas ao setor competente ou, quando possível, são resolvidas pela própria Ouvidoria. Casos em que a Ouvidoria é acionada por telefone, mas que envolvem denúncias ou situações que exijam apuração, recebem a orientação de nos encaminharem uma demanda formal, seja por carta ou por meio eletrônico, visando a abertura de um processo.

Verificou-se um aumento significativo de demandas à Ouvidoria no período de janeiro a junho de 2011 em relação ao mesmo período de 2010. De janeiro a junho de 2010 foram abertos 644 processos e neste ano de 2011 já foram abertos 1064 processos. Para efeito comparativo, observa-se que em todo o ano de 2010 foram abertos 1400 processos. Parte deste aumento é explicado pela facilidade de contato por meio do sistema "Fale com o Ouvidor", que está na *home-page* do CNPq. Observamos que a partir de abril de 2010 as demandas aumentaram significativamente após a implementação desse sistema e o primeiro semestre de 2011 seguiu essa tendência de aumento. Outro fator que indiretamente aumentou a demanda externa à Ouvidoria foi a mudança de sede do CNPq. No período de transição de alguns serviços, muitos usuários procuraram a Ouvidoria porque estavam com dificuldades de se comunicar com alguns deles.

As demandas internas diminuíram em valores absolutos na comparação com o mesmo período de 2010. Grande parte dela versou sobre a mudança da sede do CNPq e, embora em menos quantidade, requereram encaminhamento a diversos setores do Conselho para análise e avaliação, o que indica que foram qualitativamente mais complexas.

Várias mensagens que geraram demandas foram de temas como a atualização do CV Lattes, incompatibilidade de dados com a Receita Federal, obtenção de senha, dúvidas quanto aos critérios de um determinado edital ou de uma modalidade e problemas com implementação de bolsas. Todas as demandas recebidas foram tratadas e encaminhadas ao setor competente no CNPq.

Muitas delas geraram respostas diretas desta Ouvidoria, como em caso de dúvidas sobre o fomento do CNPq, em orientações específicas àqueles que não entendem a função deste Conselho, em casos de sugestões específicas às áreas técnicas, no caso de credenciamento de entidade de pesquisa e/ou pesquisadores e, ainda, em casos como de dúvidas sobre obtenção de senha ou orientações sobre o calendário, informações estas que são amplamente explicadas na própria *home-page* do CNPq.



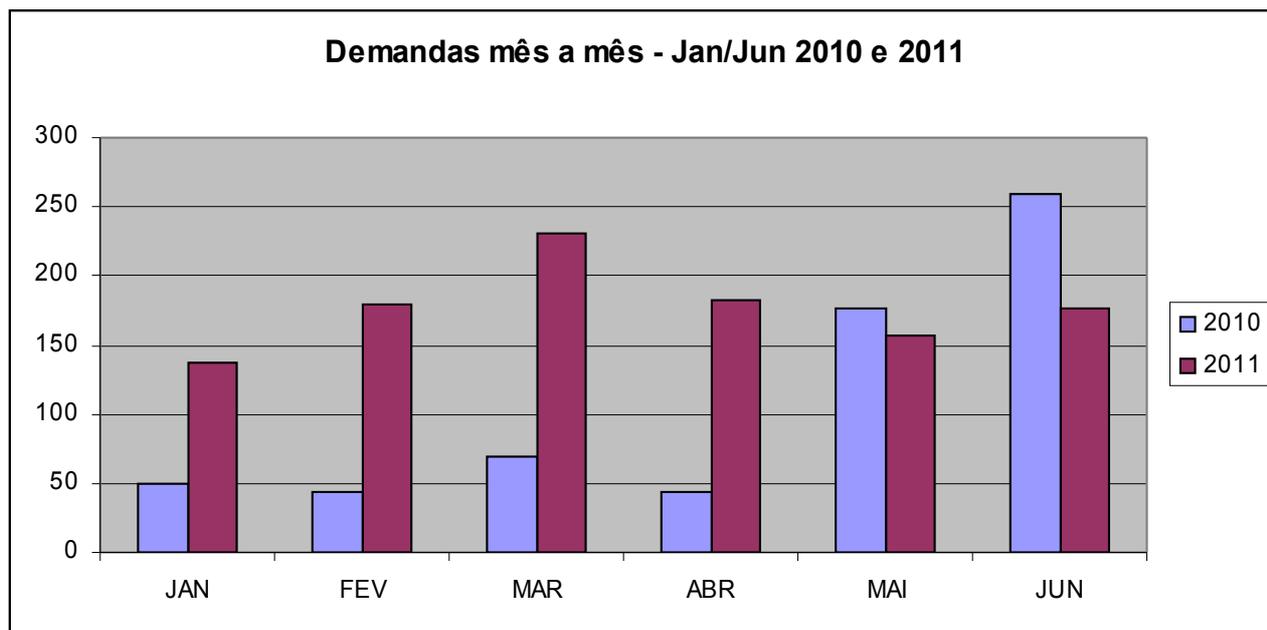
Demandas à Ouvidoria - Janeiro a Junho de 2010 e 2011

A Ouvidoria recebeu também muitas demandas sobre alguns episódios específicos, como as questões sobre a interpretação à Portaria Conjunta CNPq-CAPES 01/2010, a qual versa sobre recebimento de bolsa de pós-graduação com vínculo empregatício. Destacamos este tema porque há uma situação de insegurança normativa que envolve bolsistas e programas de pós-graduação.

Entendemos que estão insuficientes as informações prestadas pelo CNPq, as quais explicam as condições para acúmulo de bolsa a partir de uma Nota Conjunta ou de uma entrevista do presidente da CAPES. Recebemos muitas demandas solicitando mais explicações e efetuando críticas, como por exemplo as contidas nas cartas de programas de pós-graduação e da Associação Nacional de Pós-Graduação. A normatização detalhada da atual portaria, entendemos, fornecerá mais esclarecimentos aos bolsistas e programas de pós-graduação.

Mensagens de pessoas declaradas como GLBT (Gays, Lésbicas, Bissexuais e Travestis) também aumentaram significativamente. Solicitaram principalmente a alteração do nome constante no CV Lattes por um nome social, conforme diversas esferas governamentais permitem que o usuário altere em seus cadastros. Esta possibilidade de inclusão fora sugerida no relatório da Ouvidoria de 2010. Efetuamos gestões junto à CGINF, a qual criou um mecanismo que permite ao usuário solicitar (por meio de uma declaração e comprovação de dados) a inclusão de seu nome social no CV Lattes, sendo que nestas situações o currículo não fica validado junto à Receita Federal.

Esta Ouvidoria entende que o CNPq deve possuir um setor específico, com pessoal especializado, para a elaboração e revisão de normas, visando eliminar as contradições e/ou dificuldades interpretativas existentes. Um setor específico tem a capacidade de adequar todo o normativo elaborado por este Conselho de acordo com a legislação superior e também de acordo com o objetivo que o Conselho quer efetivamente atingir quando elabora uma norma, seja uma portaria, resolução normativa ou instrução de serviço.



Demandas mês a mês Ouvidoria - Janeiro a Junho – 2010 e 2011

Há também demandas significativas em relação às funcionalidades da Plataforma Carlos Chagas. Usuários têm reclamado das dificuldades de cancelamento e implementação de bolsas, uma vez que, segundo eles, os sistemas têm ficado frequentemente indisponíveis. Isso tem acarretado problemas mais graves, como por exemplo atraso na pagamento de bolsistas, o que tem gerado novas reclamações que acabam protelando as soluções.

Em relação à Plataforma Lattes, diminuíram discretamente as reclamações sobre quedas no seu funcionamento. Essas reclamações ressaltaram principalmente que as quedas da Plataforma atrapalhavam a atualização ou criação dos CV Lattes.

Entendemos que o aumento de demandas a esta Ouvidoria, além de motivado por mais conhecimento da comunidade quanto a este serviço, encontra também explicação no fato de que os usuários tem percebido que seus questionamentos são aqui rapidamente respondidos.

Inserimos, abaixo, um ranqueamento dos dez assuntos mais demandados a esta Ouvidoria. Ele foi elaborado a partir da quantidade de demandas semelhantes que recebemos. Por isso, todas elas são do público externo, uma vez que este foi responsável por cerca de 97% do atendimento deste serviço no semestre.

Assuntos mais demandados à Ouvidoria – 1º semestre de 2011	
1	Esclarecimentos sobre Currículo Lattes (p.ex. senha, como cadastrar, sistema inoperante)
2	Esclarecimento sobre pagamento e/ou implementação de bolsas / auxílios
3	Dúvidas sobre validação do nome na Receita Federal para o CV Lattes
4	Dificuldades para implementar / cancelar bolsas na Plataforma Carlos Chagas
5	Esclarecimentos sobre resultados de julgamentos
6	Dúvidas sobre a função do CNPq, o que fomenta, a qual esfera do governo pertence
7	Informações sobre o concurso do CNPq
8	Denúncias ou reclamações (p. ex. quanto a critérios de editais, parecer de algum comitê, contestando informações publicadas no CV Lattes de algum pesquisador)
9	Dúvidas sobre a portaria conjunta CNPq/CAPES nº 1, de 15/07/2010
10	Alteração do nome no CV Lattes para um "nome social"

No âmbito interno ao CNPq, verificamos um aumento da demanda após a mudança da sede deste Conselho para o Lago Sul. Esta Ouvidoria recebeu, principalmente nos três primeiros meses de 2011, demandas relativas a questões de infra-estrutura como:

- a) A falta de um restaurante e/ou lanchonete, conforme o corpo dirigente do CNPq divulgara como um dos benefícios do novo prédio;
- b) Precariedade do transporte público para o local;
- c) Insegurança nos estacionamentos, em parte solucionada porque os vigilantes estão circulando constantemente entre os carros;
- d) As mulheres reclamaram do espaço mal dimensionado nos banheiros femininos;
- e) Os homens reclamaram do problema de higiene nos banheiros masculinos, causados por maus hábitos de alguns servidores e não por negligência da equipe de limpeza;
- f) A rampa de serviço que também dá acesso aos servidores ao prédio não possui uma cobertura, principalmente para os dias de chuva. Os escorregões foram amenizados graças à instalação de lixas no piso;

- g) O sistema de telefonia via IP não tem funcionado corretamente: as ligações caem frequentemente, os telefones ficam fora do ar e o áudio apresenta ecos e retornos;
- h) Não há uma adequação da sinalização e segurança de trânsito do entorno com o edifício. Há, por exemplo, o impacto do novo prédio sobre a ciclovia que o margeia e, ainda, a ausência de uma faixa de pedestres visando segurança de um público muito grande que agora atravessa a via principal do Lago Sul. Diante disso, a Ouvidoria iniciou gestões junto ao DETRAN-DF pedindo uma visita deste órgão para avaliar a situação;
- i) Necessidade de instalação de uma agência do Banco do Brasil no edifício;
- j) Problemas com mudanças bruscas de temperatura do ar condicionado (geralmente muito frio);
- k) Problemas com queda de energia;
- l) Verifica-se que foram instalados interruptores específicos nas salas de reuniões, as quais ficam a maior parte do tempo ociosas, gerando-se, assim, economia de energia. Recomenda-se uma avaliação quanto à pertinência de adotar esta medida para todos os recintos do edifício;
- m) No estacionamento privativo do edifício, recomenda-se uma avaliação quanto a posição das vagas destinadas a idosos e portadores de necessidades especiais, no sentido de contemplá-los com aquelas que possibilitem fácil acesso e manobra do veículo.

Esta Ouvidoria informou também à COINF/SESAD da necessidade de instalação de um sistema de sinalização interna que seja padronizado e definitivo, o qual indique os acessos aos blocos e aos diversos setores do CNPq. Entendemos que é importante incluir diversos níveis de sinalização, ou seja, sinalização de passagem, sinalização de portas, sinalização indicativa de local (placas que geralmente ficam no teto e reforçam um caminho), sinalização de segurança / acesso a portadores de necessidades especiais. Para

a criação de uma identidade visual sugere-se, por exemplo, o uso de cores, com cada bloco do edifício sendo identificado por um mesmo padrão, mas em cores diferentes. Reforçamos aqui esta recomendação visando facilitar o acesso e deslocamento dos servidores e de usuários externos que visitam o CNPq.

Sobre a home-page do CNPq

Observa-se que a *home-page* do CNPq vem apresentando carência de informações ou, ainda, dificuldade no acesso às informações existentes.

Sabe-se que a Assessoria de Comunicação Social vem trabalhando em uma proposta de reformulação da página do CNPq. É importante, no entanto, que a ACS participe os diversos setores envolvidos para que a usabilidade e o caráter informacional da página de internet sejam valorizados.

Como exemplos de carência da atual *home-page*, destacamos:

a) A Aba "Do que Você Precisa" contém itens que direcionam o usuário, muitas vezes, para normas específicas, caso por exemplo dos itens "mestrado" e "doutorado". Por ser uma aba facilitadora de acesso, seria pertinente que o caminho escolhido pelo usuário tivesse, antes, um enunciado explicando o que contém a página aberta pelo usuário. Uma outra opção seria extinguir a aba "Do que você precisa" e organizar os itens na página hierarquicamente (do mais geral para o mais específico), valorizando a navegação intuitiva;

b) A informação de que o usuário da Plataforma Lattes, quando da atualização do currículo, precisa ter seus dados validados de acordo com a Receita Federal, aparece somente dentro do Portal da Plataforma Lattes (de maneira discreta, nos informes). Por ser uma informação relevante, é importante que apareça com destaque na primeira página do *site* do CNPq.

c) É importante revisar-se constantemente os *links* de acesso dentro da *home-page*. Na aba "Editais", quando se clica no *link* "C&T – Encerrados" (no alto à esquerda), o caminho não se completa. O acesso aos editais encerrados só é possível pelos *links* ao final da página.

d) Nos itens "Formulários e Parecer Ad hoc" e "Relatório Técnico e Prestação de Contas", há a necessidade de um enunciado, explicando que atualmente tais

funcionalidades existem na Plataforma Carlos Chagas, para que o usuário entenda o caminho que está sendo realizado;

e) Uma ferramenta útil para o site seria a existência de um mecanismo chamado de “nuvem de TAGS”, ou seja, uma área do site na qual os itens mais buscados ganhassem destaque por meio do tamanho de suas palavras. Assim, quanto mais buscado um item, maior apareceria a palavra nesta nuvem;

f) É importante inserir na *home-page* do CNPq a marca do governo federal “Brasil: país rico é país sem pobreza”.



Exemplo de nuvem de TAG

Sobre o Sistema de Telefonia

Verificou-se que, com a implantação do novo sistema de telefonia via IP, apesar da eventual redução de custos, novos problemas técnicos foram detectados. A qualidade das ligações ainda é ruim, pois está sujeita a ecos, retorno de voz e, principalmente, quedas bruscas nas ligações. Em relação às quedas frequentes, verifica-se que há chamadas que não chegam a durar um minuto e que são interrompidas, causando transtornos aos usuários. Outro problema detectado, embora não seja tecnicamente possível afirmar a correlação entre ambos, é de que algumas quedas no sistema de internet tem também

provocado a parada dos telefones, deixando o CNPq isolado, por algum momento, dos sistemas de comunicação interna e externa.

Conclusão

Assim como relatado em 2010, esta Ouvidoria entende que a independência de sua atuação, definida na Resolução Normativa do CNPq N° 010/2010, tem sido fundamental para que eventuais problemas sejam detectados e soluções sejam encaminhadas com agilidade aos setores competentes.

O papel da Ouvidoria é ampliar o diálogo entre as diversas instâncias do CNPq, colaborando com um melhor atendimento aos públicos interno e externo, com impacto favorável ao cumprimento da missão deste Conselho.

Finalmente recomendamos, como subsídio a este, a leitura do Relatório da Ouvidoria de 2010, o qual contempla muitos dos temas apresentados neste texto.

O relatório de 2010 pode ser acessado em <http://www.cnpq.br/ouvidoria/docs/RelatorioAnual2010.pdf>

Brasília, 29 de julho de 2011.